

# Lyon : Métropole accueillante ?

---



## Sommaire

---

<b>Avertissement</b> .....	3
<b>Introduction</b> .....	4 à 6
<b>Préconisations</b> .....	7 à 9
<b>L'accueil des étudiants étrangers</b> .....	10
I. Les dysfonctionnements de l'accueil à l'arrivée.....	11
1. Le logement : une situation critique encore cette année.....	11
2. Des initiatives à conforter et à professionnaliser.....	11
3. De nouvelles démarches à imiter.....	12
4. L'information : en progrès mais peut mieux faire.....	12
5. La délivrance des titres de séjour : manque de moyens pour faire face.....	13
II. Les dysfonctionnements de l'accueil pendant le séjour.....	14
1. La formation des personnels en contact avec les étrangers.....	14
2. La prise en compte de l'isolement au jour le jour.....	14
3. Accueil et attractivité dans un contexte d'internationalisation des formations.....	15
<b>L'accueil des chercheurs, stagiaires, impatriés, touristes</b> .....	16
I. Les chercheurs : une cible prioritaire à accueillir pour la métropole.....	16
II. Les stagiaires .....	17
1. Un nouveau public mal connu et qui butte sur le logement et les rigidités administratives.....	17
2. De stagiaire à impatriée, la galère de Marina .....	17
III. Les impatriés .....	18
1. Le rôle clé de notre agence de promotion.....	18
2. Etre plus professionnels.....	19
3. Pour les seuls impatriés à « forte valeur ajoutée » ?.....	19
IV. Les touristes : Un potentiel de rayonnement exceptionnel.....	20
1. L'accueil : un investissement et une valeur ajoutée.....	20
2. Les langues de l'accueil : la qualité et la diversité deviennent une exigence.....	21
3. Le tourisme d'affaire : capacité et qualité de l'accueil comme argument principal.....	22
<b>Conclusion</b> .....	23

## Avertissement

---

Ce document ne prétend pas à l'exhaustivité et encore moins à la perfection. Les opinions exprimées ne reflètent que la pensée de l'auteur, même si elles sont le fruit de plusieurs années d'observation de la problématique de l'accueil des nouveaux arrivants à Lyon et dans sa région. Des entretiens réguliers avec les acteurs de l'accueil viennent étayer les opinions exprimées. Nous avons recherché la concision sans pour autant négliger de donner des exemples et le plus de pistes possible pour avancer dans l'accueil.

Il importe avant tout de préciser les cibles visées par notre propos. En effet, la notion d'accueil, très vaste, concerne de nombreuses populations.

Ce document ne traite aucunement de la situation des demandeurs d'asile ou des migrants. Si Lyon accueille de nombreuses populations de type réfugié, elle voit arriver de plus en plus d'autres populations étrangères de profils différents dont notre communauté doit également se préoccuper.

Il s'agit essentiellement des étudiants étrangers, qui voient leur proportion s'accroître fortement ces derniers temps, contrairement aux étudiants français dont le nombre stagne pour des raisons liées à la démographie de notre pays. Ces étudiants étrangers deviennent un enjeu essentiel pour l'attractivité de la métropole lyonnaise et nous avons choisi ce thème pour aborder la question de l'accueil qui est transversale à d'autres publics.

Il faut bien évidemment y ajouter les chercheurs étrangers et « post-doc » qui souhaitent de plus en plus s'installer chez nous. Également ceux qu'on peut appeler les « impatriés », c'est-à-dire des travailleurs venus la plupart du temps de façon temporaire pour exercer dans des entreprises ou institutions ayant un fort profil international, auxquels on doit rajouter de nombreux stagiaires, plus jeunes, venus dans des organismes de la métropole pour des durées plus courtes.

Nous aborderons également la situation des touristes qui constituent une « cible » prioritaire pour une ville inscrite depuis 1999 au patrimoine de l'UNESCO.

Collationner des données sur ces populations n'est pas chose aisée et les chartes et indicateurs de l'accueil restent encore à bâtir. Au plan national, les estimations varient parfois dans des proportions importantes sur le nombre d'impatriés, d'étudiants étrangers ou de stagiaires. Cela peut étonner, mais de nombreux progrès restent à faire pour que tous les acteurs puissent accéder à ces chiffres.

De fait, les indications données dans cette note sont à prendre avec précaution. Il s'agit d'ordres de grandeur et non de chiffres fiables à cent pour cent. Ces indications sont néanmoins suffisantes pour nous exprimer sur les enjeux de l'accueil et sur les réponses à apporter : c'est là l'essentiel.

Toutes les sources utilisées pour cette enquête sont à l'entière disposition des lecteurs qui sont vivement encouragés à réagir et à fournir des données et interprétations. En effet, ce qui manque à notre communauté d'acteurs de l'accueil, c'est aussi la capacité de partager l'information pour mieux l'exploiter afin d'avancer ensemble et non pas en ordre dispersé.

Pierre Michel LyonLine  
[contact@lyonline.com](mailto:contact@lyonline.com) 06 09 96 33 41

## Introduction

---

L'objectif de cette note de synthèse est de provoquer chez le lecteur déjà sensibilisé (élu, acteur de l'accueil) ou le profane, quelles que soient son origine et sa position dans la communauté (au sens du regroupement de tous les citoyens de la métropole), une prise de conscience sur la nécessité de mieux accueillir les populations décrites dans l'avertissement qui précède. Rappelons-le, et quel que soit l'intérêt que nous pouvons porter au sort des demandeurs d'asile, aux réfugiés et à ce type de population en général, notre propos ne porte pas sur eux.

Néanmoins, et en rapport avec la notion d'accueil, nous ne pouvons pas passer sous silence leur existence et l'attitude que nous devons avoir par rapport à leur présence à l'époque où mondialisation des échanges signifie de plus en plus fuite des plus malheureux et des plus démunis vers les pays plus riches où ils espèrent trouver un avenir meilleur. Certes, la France « ne peut accueillir toute la misère du monde » mais elle ne doit pas oublier que sa richesse culturelle et sa puissance, aujourd'hui menacées, viennent pour grande part de ses immigrés<sup>1</sup>. Ces derniers sont venus de tout temps vers l'hexagone ainsi qu'entre Rhône et Saône et vers ses plaines industrielles. Qu'en serait-il aujourd'hui des usines Berliet (Renault Trucks) sans ses travailleurs italiens, espagnols, polonais, arméniens ? Que serait-il advenu des usines de soie synthétique qui voyaient arriver ces masses de travailleurs venues dans la banlieue Est pour prêter leur force au décollage de l'industrie lyonnaise ?

De nos jours, ces lieux de mémoire conservent encore les traces de ce fourmillement extraordinaire. Bientôt Lea et Leslys les traverseront en empruntant cette veine que constitue l'ancienne ligne de chemin de fer de l'Est, pour convoier les voyageurs entre la gare de la Part-Dieu et l'aéroport de Lyon Saint Exupéry. Les anciennes usines seront sans doute un jour des lieux culturels, certains, espérons-le, dédiés à cette mémoire d'immigrés : Lyon ne doit pas oublier de quoi elle est faite si elle veut se bâtir un futur de ville internationale. La richesse humaine de son identité fut de tout temps liée à l'accueil de ces flux d'immigrés.

La « lyonnitude », notre identité, est aussi faite de ces identités multiples qui se sont agrégées dans ce creuset. Il doit continuer de former un « *melting-pot* » à la française avec sa déclinaison lyonnaise<sup>2</sup>. La force et l'avenir de notre cité tiennent dans cette richesse, nous en sommes convaincus. Être Lyonnais, c'est être de partout et donc être accueillant à la différence et à la richesse de ceux venus d'ailleurs, par hasard ou par choix.

De par sa position géographique, Lyon a toujours accueilli les étrangers qui firent sa richesse au temps des banquiers italiens de la Renaissance. Mille langues parlait-on sur le Pont de la Guillotière, frontière entre le royaume et l'empire, porte vers l'est et les Alpes.

### **Sans toit rien n'est possible, et l'accueil c'est d'abord cela.**

Les populations qui nous intéressent, étudiants, stagiaires, impatriés, se retrouvent souvent en situation d'exclusion et de discrimination notamment face au logement. Certains se voient demander un an de loyer d'avance et toutes sortes de cautions qu'ils sont bien incapables de fournir. Et même des travailleurs impatriés pris en charge par un organisme spécialisé dans leur accueil<sup>3</sup> ont du mal à se loger s'ils ne peuvent présenter suffisamment de garanties bancaires aux bailleurs.

C'est un des défis essentiels que doit relever notre métropole comme de nombreuses autres cités : loger décemment tous ses étudiants, chercheurs, impatriés, stagiaires étrangers. Cette question du logement reviendra comme un leitmotiv : elle constitue la question filtre, le premier souci de celle ou de celui qui arrive dans notre ville.

Il est intéressant de noter que pour les touristes (une population très sensiblement différente par son profil de celles déjà évoquées), la question de notre capacité hôtelière, que ce soit en nombre de lits ou en standards de qualité, se pose également dans une cité qui se veut internationale et qui souhaite développer le tourisme d'affaires.

---

<sup>1</sup> M. Rocard a précisément déclaré devant la Cimade, en 1990 : « La France ne peut pas accueillir toute la misère du monde, mais elle doit savoir en prendre fidèlement sa part ».

<sup>2</sup> La ville de Lyon se dotera prochainement d'un Conseil des résidents étrangers (CREL). Cet organisme aura pour but de faciliter l'intégration citoyenne des 40 000 résidents étrangers présents à Lyon.

<sup>3</sup> ADERLY : Association de Développement Économique de la Région Lyonnaise <http://www.aderly.com>

Cela exige un parc hôtelier dense et de très haute qualité si nous voulons pouvoir accueillir les nombreux congressistes attendus notamment suite à la construction de la salle 3000.

Qu'on le veuille ou non, que cela plaise ou pas, le défi premier est là. La déclinaison première du mot accueil pour une cité, c'est loger celui ou celle qui vient en son sein, quels que soient son profil et son origine géographique. Une métropole qui resterait dans les discours convenus sur l'innovation et la communication sur l'international, mais qui ne s'attaquerait pas sérieusement aux défis du logement pour tous, passerait à côté de la question et se verrait distancée par ses concurrentes françaises ou étrangères qui, elles, sauront relever le défi de l'accueil et de sa composante essentielle, la capacité à loger les visiteurs.

Cela nous amène à une question préliminaire liée encore au mot accueil et à la signification que nous pouvons lui accorder :

### **Accueillir qui et pourquoi faire ?**

Les touristes d'affaires qui dépensent le plus lors de leur séjour ? Les cadres de haut niveau qui vont tisser des liens économiques durables et porteurs de développements futurs pour la métropole ? Des chercheurs chinois attirés par les savoir-faire de nos dispositifs de valorisation de la recherche et enrôlés dans les programmes de pointe à L'INSA ?

Certes, et les autres ? Ces étudiants nord-africains ou venus du reste du monde francophone qui rêvent, depuis que la France rayonne chez eux, de venir effectuer tout ou partie de leurs études sur notre sol ? Il est à noter à ce propos, qu'à l'encontre d'une idée reçue, de nombreux étudiants issus de ces zones avec lesquelles nous entretenons des échanges anciens, souhaitent de plus en plus participer au développement de leur pays d'origine grâce aux compétences acquises. C'est là un défi d'importance pour un pays qui voit son influence dans le monde menacer de décliner : accueillir les étudiants des pays défavorisés est un facteur essentiel de la coopération et du développement de ces pays. Oublier cette notion, c'est passer à côté d'une chance unique pour la France de continuer à rayonner. Une métropole accueillante ne peut pas être une métropole qui exclut les étudiants de l'Afrique Subsaharienne sous prétexte qu'ils ne peuvent pas payer un loyer de 500 euros par mois, quand dans le même temps, le quota des chambres gérées par le CROUS est bien en dessous de ce qui serait nécessaire pour les loger tous.

Et que penser de l'attitude de certaines de nos représentations diplomatiques qui freinent la sortie d'étudiants africains déjà acceptés dans les universités lyonnaises en leur demandant une preuve qu'ils sont bien logés à leur arrivée alors que même pour les étudiants nationaux le combat pour le logement devient de plus en plus homérique ?

Les leviers d'actions sont nombreux mais, derrière les discours, c'est la volonté réelle d'agir enfin qui doit se révéler.

Il y a, semble-t-il, une tension entre d'une part, l'accueil comme outil stratégique de rayonnement économique et d'autre part, l'accueil que l'on doit tout simplement à l'autre, celui qu'on accorde dans de nombreux pays de la planète, qui considère le visiteur comme « Dieu dans la maison ». En France, nous sommes loin, force est de le reconnaître, de la seconde attitude.

On touche là à la perception d'une ancienne puissance coloniale qui a surtout accueilli des bras pour son industrie, et, moins souvent qu'on ne le dit, des réfugiés politiques attirés par la France des Lumières et des Droits de l'Homme.

Dans notre pays, l'accueil n'est pas une fonction valorisée à sa juste mesure et les raisons de ce manque sont multiples : facteurs historiques, sociologiques et culturels qui aboutissent à cette réputation parfois méritée d'ethnocentrisme et de manque de curiosité vers ce qui est différent. On le sait, les Français souffrent souvent d'une réputation d'arrogance et de suffisance, même pour d'autres pays latins comme l'Italie. Cependant, la mondialisation des échanges contribue à modifier cet état de fait. Les jeunes Français partent également étudier à l'étranger (la Région Rhône-Alpes est pionnière en matière de bourses) et les chiffres récents sur le tourisme montrent que nos concitoyens bougent de plus en plus hors de nos frontières.

A leur retour les Lyonnaises et les Lyonnais ouvrent les yeux sur cette réalité qu'il nous faut changer. Nos valeurs sont tellement fortes que, si nous comblons tout ou partie du fossé qui nous sépare des pays considérés comme accueillants, alors nous pourrions soutenir aisément la comparaison avec ces références. Les maîtres d'œuvre de cette prise de conscience doivent s'employer à être des facilitateurs qui contribuent à la mise en place d'outils à court, moyen et long terme qui nous permettraient de nous attaquer à cet écart qui risque de s'agrandir si nous ne réagissons pas maintenant. C'est une chance historique pour Lyon et sa région qui se présente. Cette chance, saurons-nous la saisir ?

Il convient donc de passer en revue les différentes populations évoquées et de voir à l'aide d'exemples quelles sont les bonnes pratiques, les avancées, les échecs, là où l'écart entre discours et réalité est le plus frappant.

Nous espérons, au terme de ce bilan qui, rappelons-le, ne cherche qu'à susciter une prise de conscience, avoir pu brosser un portrait de l'accueil qui donnera au lecteur concerné l'envie d'avancer vers une métropole qui soit certes créative, communicante, apprenante, agréable à vivre, coopérante, influente et innovante mais également accueillante.

Pour être pragmatique et faciliter la lecture, nous allons, avant de passer en revue les différents publics, exposer ici nos préconisations pour avancer. Ces préconisations sont regroupées par thème et se veulent réalisables, pour la plupart, par la simple mutualisation et l'échange d'informations entre les acteurs de l'accueil. D'autres se situent plus sur le moyen ou le long terme et exigent des décideurs une conviction et une vision prospective qui placent une valeur pour l'instant trop souvent négligée au premier rang de leurs préoccupations.

L'accueil, c'est avant tout et surtout un état d'esprit, un réflexe permanent de toute une communauté. Ce réflexe, il nous faut l'apprendre.

**C'est une évolution culturelle et si possible une révolution qu'il nous faut entreprendre pour devenir vraiment accueillants envers les nouveaux arrivants.**

Nous en sommes convaincus, Lyon porte enfouie dans ses gènes la valeur de l'accueil. Un peu de volonté politique, de la pédagogie et quelques réalisations peuvent la faire ressortir et propulser notre ville sur le devant de la scène ou du moins lui permettre de soutenir la comparaison avec les métropoles qui travaillent déjà dans cette même direction.

Nous le disons tout net, c'est un effort minime d'organisation qui, en améliorant l'accueil, apportera une valeur ajoutée énorme à notre métropole. Si nous en prenons conscience, si nous le voulons vraiment, nous pouvons tous ensemble relever le défi.

Que pouvons-nous faire pour rendre notre métropole plus accueillante aux nouveaux arrivants ?

## Préconisations

---

### ➤ LE LOGEMENT : UN MARCHÉ DE PLUS EN PLUS TENDU

#### • À court terme

Un système mutualisé de cautionnement solidaire pour les étudiants étrangers peut être très facilement audité. Ce serait un moyen de faire sauter un verrou important à l'accession au parc privé de milliers d'étudiants étrangers. Il suffit de mettre en place un comité de pilotage qui associe les collectivités concernées avec les partenaires privés du secteur. Cela permettrait à la métropole d'innover en la matière et de proposer une bonne pratique qui pourrait se mettre en place dans les autres villes françaises confrontées au même problème.

Il s'agit, pour la collectivité qui se saisira de cette initiative, d'une simple ventilation comptable qui consiste à provisionner des fonds qui serviront à rassurer les bailleurs contre les risques (il est connu que les étudiants étrangers posent peu de problèmes en matière de loyers impayés). Le ratio coût/valeur ajoutée/image serait très intéressant. Cette démarche est en cours et il nous semble souhaitable qu'elle puisse aboutir et permettre ainsi à la métropole de se montrer innovante et d'ouvrir la voie aux autres villes.

On peut également très rapidement utiliser les logements libérés par les opérations de renouvellement urbain. Ces logements sont vidés de leurs habitants en attendant d'être rénovés ou détruits. Dans l'intervalle, un conventionnement pourrait être rédigé entre un organisme type CROUS et les organismes en charge de ce foncier afin de les mettre à la disposition des étudiants, étrangers ou non, confrontés à des difficultés d'accès au logement.

#### • À moyen terme

Recenser toute l'offre de logement au sein de l'aire métropolitaine pour évaluer son adéquation aux différentes populations qui arrivent à Lyon (par exemple, on ne connaît pas l'offre de logement dédiée aux groupes scolaires, équipes sportives ou autres, de passage à Lyon).

Favoriser par des actions de communication le logement chez l'habitant. Pour être efficace, cette volonté doit s'inscrire sur le long terme.

Intégrer à de grands projets comme Lyon Confluence ou plus modestes tel l'Antiquaille, des quotas ou des stocks de logements qui soient réservés à des étudiants étrangers ou des stagiaires et chercheurs.

Doter financièrement des organismes de type CROUS pour qu'ils puissent accroître leur parc de logements destinés aux étudiants étrangers.

#### • À long terme

Rechercher avec tous les acteurs institutionnels des gisements de logements sur le territoire de la Communauté urbaine. Ce foncier existe et des efforts de réhabilitation et de construction doivent être engagés. Ce mouvement peut être soutenu par la décentralisation des compétences en matière de logement vers les collectivités locales. L'accroissement de l'offre de logements doit constituer la priorité absolue tant la tension du marché s'est montrée forte ces dernières années.

### ➤ LES FLUX : DES PHÉNOMÈNES MAL ÉTUDIÉS

Il est souhaitable mettre en place des instruments permanents de mesure des flux entrants en segmentant les populations. Ce ou ces observatoires doivent être fédérés sous la tutelle du Grand Lyon et de la Région qui s'intéressent aux mêmes problématiques.

De fait, il est essentiel que les divers acteurs institutionnels de l'accueil touchant la diversité des publics, se fédèrent et partagent l'information collectée.

Il paraît important de recenser ces acteurs dans une base accessible à tous et qui permette d'organiser un forum de l'accueil qui débouchera sur un observatoire permanent. Ce dernier pourra dégager les axes de travail prioritaires et communs à tous les segments de populations concernées. Ce travail pourrait être confié à l'ADERLY ou à une structure créée ex nihilo en partenariat avec tous les acteurs institutionnels mais sans budget supplémentaire.

#### ➤ **L'INFORMATION : RENDRE LA METROPOLE PLUS ATTRACTIVE**

Enrichir les sites existants d'informations à valeur ajoutée pour les nouveaux arrivants en segmentant par sites et par publics : par exemple concernant l'événementiel sur le site de la mairie, les raisons de choisir Lyon sur le portail économique du Grand Lyon ou encore l'interculturel sur le site Lyon Campus, excellente base de portail d'informations vers les étudiants étrangers. Il est à noter que tous ces contenus doivent impérativement être accessibles en langue anglaise et à terme dans d'autres langues (comme pour la Chine dont le nombre d'étudiants a doublé).

Cette mission doit être confiée à des professionnels qui connaissent bien les besoins des nouveaux arrivants.

Ce travail d'information à forte valeur ajoutée doit constituer une priorité tant il est possible très facilement d'améliorer la qualité de l'information donnée et donc de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants qui buttent, de façon récurrente, sur les mêmes problèmes. Les portails constituent également un élément déterminant de mise en séduction d'une métropole qui veut attirer plus de visiteurs.<sup>4</sup>

Nous pourrions mettre de l'information en « *push* »<sup>5</sup> par une lettre d'information qui serait envoyée à tous les acteurs de l'accueil recensés dans une base. Ces acteurs pourraient également être des vecteurs de communication : l'information serait ainsi fournie et partagée par tous.

#### ➤ **LES STANDARDS DE L'ACCUEIL : DES CHARTES POUR TOUS LES PUBLICS**

Comme on a déjà commencé à le faire à Lyon pour les populations du type touristes, il faut définir des chartes de qualité minimum pour tous les publics.

A Lyon, certains hôtels et restaurants doivent satisfaire aux chartes définies par l'Office dans les domaines de la qualité de l'accueil et des services offerts. Le respect de ces chartes nous permettra d'être à niveau et, grâce aux observatoires, de suivre l'évolution du service rendu à l'utilisateur.

Ces chartes peuvent également concerner les droits essentiels des étudiants, stagiaires et chercheurs internationaux (des projets ont vu le jour en France et à l'étranger notamment sous l'égide de l'UNESCO).

Là, il s'agit plus du respect du droit des personnes à être accueillies de façon digne, notamment au regard du logement.

#### ➤ **LES OUTILS D'ACCUEIL : DES GUIDES ET DES GUICHETS**

Encourager l'édition et la diffusion de guides d'accueil et d'intégration « papier » dans un maximum de langues.

Réfléchir à la création de guichets uniques pour les différents publics.

Création d'une Maison du Nouvel Arrivant qui emploierait des professionnels de l'accueil. Ce lieu pourrait à terme également héberger l'observatoire de l'accueil en lien avec tous les acteurs concernés afin que son portage soit commun. Cette structure devrait donc associer toutes les collectivités visées sans oublier les très nombreuses associations internationales impliquées ou mobilisables dans l'accueil des nouveaux arrivants.

---

<sup>4</sup> Les villes les plus attractives en Europe ont une approche globale de l'information comme valeur ajoutée à l'accueil. Elles rendent ainsi leurs atouts lisibles et visibles à tous les nouveaux arrivants et donnent à la ville une image séduisante pour attirer des congrès, salons, séminaires. <http://www.stockholmtown.com>

<sup>5</sup> « *push* » à opposer au « *pull* » : envoyer l'information à valeur ajoutée vers les acteurs plutôt que d'attendre qu'ils aillent la chercher. De ce fait l'information stratégique serait partagée par tous les acteurs, ce qui est loin d'être le cas à présent.

➤ **LA FORMATION : UNE ECOLE DE L'ACCUEIL**

Créer à Lyon une véritable formation de haut niveau pour des professionnels de l'accueil notamment dans le secteur touristique.

➤ **LE TRAVAIL COLLABORATIF ET LA COMMUNICATION ENTRE LES ACTEURS DE L'ACCUEIL:  
UNE SITUATION DE DEFICIT**

Rien n'est possible dans tous ces domaines sans un gros travail de pédagogie et de lien entre les acteurs concernés. Ces derniers doivent se sentir engagés par le défi commun de l'accueil.

Il faut à la métropole une vision commune, des moyens communs et une équipe d'acteurs qui avancent tous dans la même direction et pas en ordre dispersé.

On sent enfin des frémissements : une initiative récente de la mairie a réuni des acteurs de l'accueil aussi différents que l'Office du tourisme, Egide, le Crous, l'Aderly, Lyon International, les Amis de l'Université, la fondation Kastler afin d'amorcer un dialogue entre les différents acteurs de l'accueil. Il ressort de cet échange une forte demande de transversalité et de mutualisation. C'est un bon début, continuons !

## **L'accueil des étudiants étrangers**

---

La situation des étudiants étrangers dans l'agglomération lyonnaise a déjà fait l'objet d'une note datée de décembre 2001 disponible en téléchargement sur le site <http://www.millenaire3.com>

Cette note propose un certain nombre d'actions pour améliorer leur situation et il convient donc de passer en revue les avancées et les points sur lesquels il faut encore progresser, et ceci dans les différents domaines : logement, information, etc. Il est à noter que de nombreux rapports ont été commandés depuis une trentaine d'années au niveau national et, plus récemment, au niveau local. La situation de ces étudiants est bien connue. Au niveau gouvernemental, le Premier ministre a annoncé fin 2003 le lancement d'un plan d'envergure pour rendre la France plus attractive au sein du « grand marché mondial de la formation » puisque c'est de cela qu'il s'agit<sup>6</sup>.

### *Les chiffres et les tendances :*

Il est à remarquer que les chiffres relatifs à leur présence sont difficilement accessibles et ne sont pas centralisés, ce qui montre bien la nécessité d'intégrer un observatoire de flux étudiants aux futurs outils d'analyse que le Grand Lyon et ses partenaires (notamment la Région qui se préoccupe des mêmes questions) doivent mettre en place.

A l'échelle du pays, les établissements d'enseignement supérieur voient le nombre de leurs étudiants nationaux baisser, conséquence des tendances démographiques<sup>7</sup>. Par un effet mécanique, la présence des étudiants étrangers augmente et Lyon n'échappe pas à cette règle.

Il est difficile de donner un chiffre exact de leur présence au sein des établissements d'enseignement supérieur de l'aire métropolitaine mais on doit tendre vers les 13 000 étudiants dont près de 10 000, soit environ 75 %, sont des étudiants hors programmes d'échange et venus à titre individuel. Ce sont ces derniers qui sont le plus demandeurs d'outils d'accueil, étant à priori moins pris en charge que les étudiants type Erasmus par exemple. Ces jeunes gens viennent des 5 continents et de près de 200 pays différents.

Même si leur présence semble se situer dans la moyenne nationale (12 % environ), Lyon est une ville qui a véritablement un fort potentiel d'accueil pour les étudiants étrangers qui constituent un enjeu de rayonnement très important pour nos établissements d'enseignement supérieur et, par là-même, pour la métropole tout entière.

### **Bien accueillir les étudiants étrangers c'est fabriquer des adhérents à long terme à la métropole.**

Ainsi le nombre des étudiants de culture chinoise a doublé ces dernières années : ils représentent donc maintenant la première communauté au sein des étudiants étrangers, ce qui doit nous alerter sur les réponses spécifiques à apporter à leur accueil. Un projet de guide d'accueil en chinois a été proposé à divers établissements. Seule Lyon2 continue à travailler sur ce contenu qui sera mis en ligne sur le site Lyon Campus en 2005. Il y a parfois des projets utiles dans lesquels tous les acteurs devraient s'impliquer, mais cet exemple montre que c'est loin d'être encore le cas.

---

<sup>6</sup> Sophie Fay & Christophe Jakubyszyn, « M. Raffarin mobilise ses ministres pour améliorer l'attractivité de la France », *Le Monde*, rubrique France, 12 décembre 2003.

<sup>7</sup> La France arrive au quatrième rang mondial de l'accueil des étudiants étrangers avec plus de 180 000 étudiants en 2003, en hausse de 13 % par rapport à 2001 soit 12,7 % de la population estudiantine totale. Source : OCDE

## I. LES DYSFONCTIONNEMENTS DE L'ACCUEIL À L'ARRIVÉE

### 1. Le logement : une situation critique encore cette année

La situation est de plus en plus souvent critique voire catastrophique pour les étudiants et même certains chercheurs malgré la solidarité qui règne entre eux. Les prix du marché rendent l'accession au parc privé très difficile. La capacité du CROUS à loger ses étudiants nationaux ou étrangers est très en dessous de la moyenne nationale. Le « taux de couverture », c'est-à-dire le ratio logements fournis pour cent étudiants de l'Académie de Lyon Saint-Étienne, est d'environ 5 %. Cela nous place en queue de peloton des académies françaises. Le CROUS ne peut pas attribuer plus de places que de disponibles aux étudiants étrangers sous peine de mettre en place une discrimination positive qui ne se justifie pas, tant la situation des étudiants nationaux est elle-même critique au regard du logement. De fait, les abus se multiplient et on demande souvent des garanties injustifiées aux étudiants pour qui se loger devient synonyme de galère et d'un budget astronomique<sup>8</sup>. Pour être précis, le prix moyen d'un studio se situe en cette rentrée 2004 à près de 400 euros et de 500 euros pour un T2...

Les étudiants issus des pays défavorisés se trouvent donc quasiment exclus de l'accession aux logements du parc privé.

### 2. Des initiatives à conforter et à professionnaliser

Face à l'urgence de la situation, l'Université de Lyon2 a mis en place un comité de pilotage pour faire des propositions. L'originalité de ce comité : il est ouvert à tous les acteurs concernés et montre un véritable esprit de transversalité et d'ouverture qui devrait servir d'exemple à tous les autres acteurs, universitaires ou non. Le dynamisme de Lyon2 doit ici être salué car cette université fait figure de pionnière en matière d'accueil. Lyon2 et le CLAJJ (Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes de Lyon) ont rédigé des fiches pratiques sur le logement des nouveaux arrivants, accessibles sur le site Lyon campus <http://www.lyoncampus.org>

Lyon2 possède à Bron un espace d'accueil dédié aux étudiants étrangers nommé MAEVA (Mission d'Accueil pour les Étudiants Venus d'Ailleurs). Sur le même modèle, des espaces dédiés devraient voir le jour dans les autres établissements publics d'enseignement supérieur, les plus faibles en matière d'accueil. L'éclatement géographique des sites et le manque de transversalité pose un vrai problème d'efficacité car, pour les étudiants étrangers, ce qui compte avant tout, c'est la lisibilité de la formation offerte et la qualité de l'accueil. Ces derniers se moquent des différences entre les universités : ils cherchent à acquérir une formation dans les meilleures conditions et ne comprennent souvent rien au dédale des démarches qu'il faut suivre pour s'intégrer et étudier dans un univers très complexe et peu lisible.

Ils doivent souvent faire preuve de capacités d'adaptation hors du commun. Pour trouver un logement à un prix correct, sans trop d'exigences de la part des loueurs et pas trop éloigné du lieu d'étude, ils doivent également être très chanceux...

Il est mis à la disposition des étudiants nouveaux arrivants un lieu d'accueil situé en centre ville, l'espace multiservice étudiants ouvert en juillet et septembre qui mobilise quelques partenaires. A ce sujet, on regrette qu'un certain nombre d'acteurs importants du logement comme les agences immobilières, qui pourraient fournir des offres issues du parc locatif, aient été absentes encore cette année.

Il y a deux ans, des tentatives d'espaces d'accueil en gare SNCF et à l'aéroport avaient été mises en place avec la participation du personnel du PUL et de bénévoles étudiants. Par manque de coordination et malgré la bonne volonté des participants, relégués près des toilettes de la gare et non pas sur l'espace d'accueil dédié, ces initiatives se sont arrêtées. Cela montre qu'il faut penser Accueil non en terme de bénévolat mais en termes professionnels, comme cela se pratique dans les pays nordiques où des élus étudiants sont chargés directement de l'accueil des nouveaux arrivants. Pour être très concret, si on veut mettre en place un partenariat efficace avec un « mastodonte » tel que la SNCF, il faut être en mesure de passer énormément de temps à négocier, ne serait-ce que la simple signalétique d'un dispositif temporaire dans un lieu très réglementé.

---

<sup>8</sup> Sophie Majou, « Un an de loyer d'avance. Le combat d'une étudiante slovène », *Le Progrès*, 12 mai 2004.

L'effort des personnes mobilisées était remarquable. A l'avenir, et afin que la pérennité soit acquise, ce type d'action devra être mieux valorisé.

### *3. De nouvelles démarches à imiter*

L'accueil doit être professionnalisé pour être efficace. Grenoble tout près de nous a engagé ce processus en missionnant des étudiants pour des tâches liées à l'accueil. Il est urgent que la communauté universitaire lyonnaise suive le même chemin et que l'innovation se fasse d'abord et avant tout sur ce thème.

Pour revenir au logement, il existe des solutions comme faire appel aux retraités qui ont des chambres libres, ainsi que cela se pratique à Barcelone. On peut également favoriser la co-location ou l'accueil dans des familles (cela fonctionne assez bien à Paris et à Grenoble). La ville et le Grand Lyon communiquent beaucoup sur l'attractivité et il serait souhaitable que la population soit mobilisée au travers de campagnes de communication et d'articles dans les bulletins d'information afin de convaincre les habitants du Grand Lyon de l'intérêt de louer une chambre aux étudiants venus d'ailleurs (ces derniers bénéficient de l'allocation logement de la CAF dès qu'ils obtiennent leur titre de séjour).

Il serait certainement utile de mobiliser les très nombreuses associations d'habitants d'origine étrangère qui pourraient agir pour accueillir des étudiants venus de leurs pays d'origine. Ces associations devraient être répertoriées dans une base (une simple extraction de l'annuaire des associations peut suffire) et conviées à un forum qui aurait pour thème l'accueil des étudiants nouveaux arrivants.

### *4. L'information : en progrès mais peut mieux faire*

Dans ce domaine, de nombreux progrès restent à faire car la demande d'information porte prioritairement encore et toujours sur le logement. En effet, il est souvent demandé aux étudiants une preuve qu'ils auront bien un logement en France avant la délivrance du visa de sortie de leur pays d'origine. De ce fait, ils sont de plus en plus nombreux à surfer sur Internet, pour tenter, mission quasi impossible aujourd'hui, de trouver un toit avant leur arrivée à Lyon.

A titre d'exemple le site Lyon Campus (financé par la mairie) a mis en ligne un outil très bien réalisé, le guide du chercheur étranger. Selon son webmestre, la partie consacrée au logement est de loin la plus téléchargée depuis sa mise en ligne récente, ce qui démontre bien l'intérêt de donner de l'information sur ce thème essentiel.

Il y a des avancées avec la création d'un numéro vert d'information sur l'offre de logement mis en place par le CROUS et la mairie. Cette initiative a été publicisée par l'édition de plus de 50 000 cartes postales donnant un numéro en accès libre (0800 77 95 97). Ce dispositif, qui a mobilisé deux personnes, n'a pourtant proposé qu'environ 200 offres de logements, ce qui paraît peu au regard des 115 000 étudiants présents cette année.

Un appel au numéro vert cité plus haut renvoie vers la consultation des offres de logements sur le site Internet du CROUS. Ce site ne recense cependant que 200 offres de logements - à comparer avec les centaines d'offres de la CNAB <http://www.cnab.net> dont beaucoup excluent les étudiants étrangers pour cause de demandes de garanties trop importantes. De plus, les prix moyens de ces offres semblent très élevés. Cependant, cette initiative va dans le bon sens et, si elle est reconduite, doit être couplée à une campagne de communication de grande ampleur et pérenne auprès des habitants. Objectif à atteindre : plus d'offres de logements et aussi des loyers et des conditions de garanties qui restent raisonnables.

Le marché lyonnais est frileux et seule une forte action de pédagogie, de communication transversale, de négociation entre tous les partenaires institutionnels et privés pourra freiner la dégradation de la situation.

Le site du PUL donne accès à un guide d'accueil traduit en langue anglaise. Le contenu n'est cependant pas référencé sur un moteur de recherche de type Google et n'est accessible directement que sur les pages en français. Sur les pages anglaises, il n'apparaît pas de façon claire et il faut cliquer sur le lien « News » pour le trouver. Cet exemple montre que, si souvent l'information existe, elle est peu lisible et visible. <http://nte-serveur.univ-lyon1.fr/pul/uk/anglais9.htm>

Sur la page d'accueil du PUL figurent depuis des années des petits drapeaux espagnols, italiens et allemands mais point de contenu traduit...

Le portail d'accueil des étudiants étrangers manque encore.

En revanche, un exemple de site finlandais <http://finland.cimo.fi> montre bien ce que l'on peut faire pour être attractif dans ce domaine.

Ce genre d'exemple révèle le fossé qui nous sépare d'une qualité d'information suffisante pour les étudiants qui cherchent des renseignements sur l'accueil. De plus, l'offre de formation n'est pas accessible de façon centralisée sur Internet. De fait, même des étudiants nationaux arrivent parfois à Lyon sans savoir que telle ou telle formation est dispensée par deux universités. On imagine donc aisément la situation pour les étrangers qui cherchent à en savoir plus sur notre offre.

Un site portail présente, depuis peu et à l'échelle régionale, l'offre de formation mais il ne concerne pour l'instant que les étudiants nationaux <http://www.orientation-lyon.org>. On est loin des références nordiques ou nord-américaines.

Le lecteur qui souhaite voir d'autres bons exemples peut se connecter sur les sites suivants: <http://www.helsinki.fi/eng> et <http://www.cornell.edu>

Plus près de nous, la ville de Paris a créé un site spécialement consacré aux nouveaux arrivants et étudiants étrangers, Eduparis <http://www.eduparis.net><sup>9</sup>

Il serait souhaitable que la ville de Lyon renforce les moyens mis à disposition de Lyon Campus pour donner plus d'informations dédiées aux étudiants nouveaux arrivants. L'élaboration des contenus et leur mise à jour devrait également associer tous les acteurs concernés et donc des étudiants étrangers dans le cadre de projets pédagogiques, ce que la loi permet tout à fait. Cela démontre que les établissements d'enseignement supérieur ainsi que les collectivités doivent conjointement aller les uns vers les autres. L'accueil peut être un thème fédérateur qui donne l'occasion aux acteurs institutionnels et universitaires qui se parlent peu traditionnellement à Lyon, d'engager un dialogue et des coopérations.<sup>10</sup>

##### *5. La délivrance des titres de séjour : manque de moyens pour faire face*

C'est un serpent de mer à Lyon comme dans d'autres villes en France. La préfecture n'a pas assez de moyens matériels et humains pour traiter les demandes de titres de séjour, notamment pour ce qui concerne les étudiants étrangers hors programme d'échange. Pourtant des solutions existent comme la mutualisation avec les établissements d'accueil. Mais, concernant cette initiative, des syndicats étudiants et la conférence des présidents d'universités ont par le passé déposé un recours devant le Conseil d'État. Ce dernier a jugé illégale la venue de représentants de la préfecture sur les campus, ce qui a obligé les acteurs voulant progresser à « s'asseoir » sur cet arrêt... Il s'agit vraiment là d'archaïsmes qui aboutissent à des blocages nuisant énormément aux étudiants et ruinent tous les discours prétendant que nous sommes accueillants et innovants sur nos campus.

Le Pôle Européen de Grenoble, en étroite collaboration avec la préfecture et le CROUS, met en place un système mutualisé permettant, dès la rentrée 2004, la délivrance de titres de séjour quasi immédiatement.

---

<sup>9</sup> Site dédié aux étudiants étrangers candidats à des études à Paris. Mis en oeuvre par une vingtaine de partenaires, dont la Mairie de Paris, la Préfecture de police, la Conférence des universités, EduFrance, les CROUS de Paris, Créteil, Versailles, la Cité Internationale Universitaire de Paris, le CRIF, le CIDJ, etc. le site a été conçu par la fédération des radios étudiantes, dans le but d'aider les étudiants étrangers à préparer leur séjour depuis leur pays d'origine. Cinq grandes rubriques : choisir Paris, étudier à Paris, préparer son séjour, arrivée et séjour. Les informations sont disponibles en français, anglais, espagnol. Des fiches récapitulatives sont traduites en 9 langues.

<sup>10</sup> Il existe un site <http://www.cosmolyon.com>, animé par des bénévoles anciens étudiants expatriés, Cosmolyon cherche à tisser le réseau des associations internationales de la métropole, principalement dans le monde étudiant mais pas seulement. Elle cherche à faire le lien entre ces associations et les institutions telles que la Ville de Lyon, notamment lors de la semaine internationale en octobre. A cette occasion Cosmolyon organise un mini-forum des associations internationales pour la nuit des étudiants du monde. Le site se veut être un lieu ressource pour tout étudiant nouvel arrivant à Lyon, avec, entre autres, plus de 2000 liens vers des sites qui les concernent.

A Lyon les choses semblent s'améliorer par rapport à une période récente, quand il fallait parfois plusieurs mois pour obtenir un titre de séjour, même pour un étudiant en programme intégré. Depuis peu, le « free mover » a la possibilité d'imprimer depuis une passerelle web la demande de pièces et il peut venir ensuite directement récupérer son titre de séjour en préfecture. Cela nécessite du personnel pour gérer ces rendez-vous et un espace, qui manquent encore. Si un effort est fait par les universités, nous pourrions, sur le modèle de Grenoble et Paris<sup>11</sup>, progresser encore dans ce domaine et délivrer les titres de séjour au moment de l'inscription sans surcharger ainsi les services préfectoraux. Voilà donc un thème concret pour de futures réunions entre les universités lyonnaises et la préfecture du Rhône.

## II. LES DYSFONCTIONNEMENTS DE L'ACCUEIL PENDANT LE SÉJOUR

### 1. La formation des personnels en contact avec les étrangers

Il est également à noter que les personnels au contact des étudiants étrangers ne sont pas, ou peu, formés à la prise en compte de cultures différentes. Cela pose des problèmes en dehors de la barrière de la langue. De nombreux étudiants originaires de la zone asiatique ont de réels problèmes à leur arrivée et parfois ils se sentent ostracisés. Ils se replient alors sur eux-mêmes et gardent un très mauvais souvenir de leur cycle d'études, quand ils ne repartent pas tout simplement sans diplôme. Des enseignants ignorent les étudiants et certains établissements considèrent qu'ils constituent d'abord une manne financière sans comprendre qu'il faut leur apporter un service supplémentaire, notamment en matière d'accueil. Les étudiants français ne montrent pas un grand empressement à participer aux expériences de tutorat et ne semblent pas toujours curieux vis-à-vis de leurs camarades étrangers. Certains de ceux-ci repartent de Lyon sans jamais vraiment être entrés en contact avec la ville et ses habitants : trop de galères, de temps de transport, d'isolement et de problèmes matériels à gérer, rendent l'intégration très périlleuse.

### 2. La prise en compte de l'isolement au jour le jour

Prenons le cas de Sariath, [sariatha@yahoo.fr](mailto:sariatha@yahoo.fr), étudiante béninoise inscrite en génie biologique dans une antenne de Lyon1 située à Bourg-en-Bresse et résidant entre Lyon et la cité bressane. Elle n'est pas boursière, se trouve complètement isolée et n'a pas réussi à joindre les services sociaux de Lyon1, fermés pendant l'été. Elle a travaillé à Lyon pendant les vacances pour payer son année d'étude mais il ne lui reste environ que 100 euros par mois pour vivre. Ses horaires de cours sont lourds, ce qui réduit les possibilités pour elle de survivre de petits boulots ; elle risque de ne pas pouvoir terminer son année.

Pour elle, il n'existe pas de structure ne serait-ce que d'écoute et la fête des étudiants étrangers qui se déroule fin octobre n'est pas vraiment sa priorité. Cette volonté festive est positive (cependant très coûteuse pour la collectivité) mais il faut également du tangible pour avancer dans l'accueil et ne pas oublier les plus démunis. Il est parfois des exemples choquants et des abandons coupables, comme celui de la cellule d'accueil psychologique des étudiants. Elle a prodigué pendant plusieurs années un soutien psychologique trilingue grâce à l'action efficace d'une professionnelle allemande, Elke Janetzko. Elke est aujourd'hui sans travail car son contrat n'a pas été renouvelé. Sariath, elle, cherche un moyen de terminer son DUT, un logement et de quoi survivre mais elle n'a plus à sa disposition de lieu d'écoute, personne à qui parler pour exprimer sa détresse et ses angoisses. Cette cellule constituait un petit dispositif pionnier et original, un exemple à développer et c'est le contraire qui s'est produit; nous le regrettons.

Au regard de la situation des quelque 10 000 étudiants étrangers hors programmes d'échange, il conviendrait de se préoccuper un peu plus sérieusement de la façon dont on les accueille ou du moins faire en sorte qu'ils soient mieux informés de la réalité de la vie en France.

---

<sup>11</sup> La préfecture de Paris, en lien avec l'équipe municipale, a mis en place à la rentrée 2003 des espaces dédiés spécialement à l'accueil des étudiants étrangers. La préfecture avait initié dès juillet 2002 le premier site Internet permettant aux étudiants de prendre rendez-vous pour la délivrance de leur titre de séjour.

Malgré les difficultés rencontrées de tout temps par ces étudiants, ils cherchent coûte que coûte à venir terminer leur formation en France, pays mythique où il faut absolument se rendre pour étudier et peut-être travailler. A l'heure où la francophonie est mise à mal, doit-on abandonner ces flux étudiants à la seule réalité de la galère qu'ils connaissent pour la plupart ?

La France reste très attractive pour les étudiants du continent africain. La moindre des choses serait qu'elle les accueille un tout petit mieux en cessant d'ignorer leurs besoins spécifiques.

### 3. Accueil et attractivité dans un contexte d'internationalisation des formations

La réforme LMD (licence, master, doctorat) vise à harmoniser les formations européennes (avec notamment la mise en œuvre du système européen d'unités d'enseignement supérieures capitalisables et transférables, dit « système de crédit » ECTS). Cela représente une chance pour la France de pouvoir offrir des formations de haut niveau aux étudiants étrangers attirés par la qualité de nos enseignements. Cependant, un classement récent des universités européennes et mondiales ignore les universités lyonnaises: <http://ed.sjtu.edu.cn/ranking.htm>

La qualité de l'accueil de ces milliers de « *free movers* » va donc devenir un argument essentiel dans la compétition que vont se livrer les établissements pour attirer les étudiants de plus en plus mobiles et de plus en plus sensibles aux arguments avancés pour les accueillir.

L'Union Européenne veut lancer un programme à visée internationale nommé *Erasmus Mundus* qui rend obligatoire pour les communautés étudiantes (établissements d'enseignement supérieur et collectivités) de se rassembler, de façon à atteindre une taille critique qui leur permette de rayonner et de proposer des formations d'excellence. Il est à noter que la qualité de l'accueil, indépendamment de l'offre de formation, là encore, sera considérée comme déterminante pour participer à ce programme: [http://europa.eu.int/comm/education/programmes/mundus/index\\_fr.html](http://europa.eu.int/comm/education/programmes/mundus/index_fr.html)

On peut imaginer, sur le modèle de l'École de Management pour ses anciens élèves, et sur celui des *Jeunes Ambassadeurs*<sup>12</sup>, que la ville de Lyon crée une adresse e-mail à vie permettant aux étrangers qui feront l'effort de conserver cette adresse de recevoir régulièrement une lettre d'information sur notre ville. Ce genre d'initiative peut sembler insignifiante, mais nous pensons que de petites initiatives, situées en aval de l'accueil, mises bout à bout, peuvent contribuer grandement à l'amélioration de l'image de la ville. Nous aurons ainsi une base de nos « *alumni* », les futurs promoteurs et ambassadeurs de la ville qui les a accueillis.

**Une ville qui rayonne sur le plan de son enseignement supérieur doit pouvoir informer avant, loger à l'arrivée, et garder le contact après.**

Cela est valable pour les étudiants mais également pour toutes les populations nouvelles arrivantes. L'accueil c'est une prise en charge globale des problèmes spécifiques rencontrés par de nouveaux arrivants: on fabrique ainsi des ambassadeurs de la ville avec qui il convient de garder un lien le plus longtemps possible.

---

<sup>12</sup> Il existe un programme nommé Jeunes Ambassadeurs <http://www.jeune-ambassadeur-de-lyon.com> qui associe un chef d'entreprise à des étudiants étrangers issus pour la plupart des grandes écoles. Ils sont porteurs de projets entre leur ville d'origine et Lyon. Ces projets sont sélectionnés et récompensés par des partenaires privés. Ce programme original, initié par la Chambre de Commerce, s'engage dans un processus de suivi de ces étudiants après leur retour dans leur pays d'origine.

## **L'accueil des chercheurs, stagiaires, impatriés, touristes**

---

### **I. LES CHERCHEURS : UNE CIBLE PRIORITAIRE A ACCUEILLIR POUR LA METROPOLE**

La population des chercheurs, avec toutes les acceptions que ce terme recouvre, constitue une population fortement convoitée, quelles que soient leurs provenances, leurs spécialités (environ 400 chercheurs étrangers sont répartis dans les différents laboratoires de l'agglomération lyonnaise). Le tissu de recherche et les programmes de valorisation présents à Lyon sont de très haut niveau et le potentiel d'accueil est donc très important. Il semble que la ville et le Grand Lyon aient bien pris la mesure du phénomène et que ces institutions veuillent réserver un traitement de choix à cette population VIP.

En ce qui les concerne, il existe un lieu de séjour privilégié, le Cercle Villemanzy, propriété de la mairie. Mais la concession en arrive à terme et les prix à la nuitée sont élevés, même par rapport à un simple hôtel. Si ce lieu est vendu, ce sera une grosse perte pour la ville et il est souhaitable qu'elle fasse tout pour garder une concession (par exemple dans le cadre d'un partenariat avec le CROUS) qui permette d'offrir une solution de logement abordable et bien située sur les pentes de la Croix-Rousse.

Un guide du chercheur étranger a été réalisé (et traduit en langue anglaise) et il ne fait pas de doute qu'il va apporter une valeur ajoutée certaine à l'accueil de ces chercheurs. Toutes les villes européennes réalisent l'intérêt majeur qu'il y a à attirer et retenir de telles populations et il est clair que la communauté lyonnaise ne peut se permettre de passer à côté de cette opportunité. Nous pensons qu'en mettant l'accent sur la qualité de l'accueil, Lyon peut avoir, en plus de ses valeurs intrinsèques, un avantage compétitif qui peut lui permettre de distancer ses concurrentes. Elle attirera ainsi encore plus de chercheurs nouveaux arrivants qui viendront toujours plus nombreux dans des programmes de recherche co-financés par des entreprises de dimension internationale.

Au regard de l'information, elle manque encore, notamment en anglais, sur des sites comme celui du Grand Lyon. Comme déjà évoqué, l'information est souvent présente mais elle n'est pas toujours bien référencée et elle est dispersée sur de nombreux sites. Cette demande d'information concerne bien entendu les infrastructures d'accueil comme le logement mais également des données sur l'attractivité de la métropole pour ce qui touche par exemple à sa qualité de vie, souvent mise en avant par les nouveaux arrivants. Il serait souhaitable que le futur portail économique tente de rassembler l'information stratégique ou en tout cas, donne une porte d'entrée avec des indexations de contenus qui permettent à l'internaute de mieux découvrir tous les atouts de notre agglomération. Une plus grande attractivité nécessite, en plus des infrastructures, d'avoir une approche globale des atouts de la métropole et de rendre **lisible** cette information. A cet égard, l'Internet présente un potentiel de rayonnement et d'accueil des nouveaux arrivants encore sous-exploité.

Signalons également que la question de l'attractivité de la France dans les domaines des activités de recherche-développement-innovation fait l'objet d'une étude du Commissariat Général de Plan qui souligne l'importance de l'accueil des populations type chercheurs

<http://www.plan.gouv.fr/publications/fiche.php?id=564>

L'objectif de la création récente par le gouvernement d'un conseil stratégique de l'attractivité est de « faire sauter les verrous pour attirer la matière grise en France »<sup>13</sup>. Il révèle l'importance de l'accueil des compétences extérieures en tant qu'enjeu majeur pour l'innovation. Certaines mesures décrites plus bas ont pour objectif d'imiter des pays comme le Québec qui ont pu attirer des « hauts potentiels » étrangers en supprimant pendant 5 ans l'impôt sur les revenus. On observe donc une segmentation des publics à accueillir avec des mesures financières et des outils d'accueils qui vont toucher certaines cibles et pas d'autres jugées moins prioritaires.

---

<sup>13</sup> Yan de Kerougen, « Faire sauter les verrous pour attirer la matière grise en France », *La Tribune*, 16 janvier 2004, P24.

## II. LES STAGIAIRES

### 1. *Un nouveau public mal connu et qui bute sur le logement et les rigidités administratives*

Des populations que l'on peut regrouper sous le vocable de stagiaires, sont de plus en plus présentes à Lyon. Cette population n'est pas encore étudiée, mais sa pression sur le marché locatif de courte durée atteste de son existence. C'est une conséquence logique de la mondialisation des échanges, qui voit des jeunes chercher de plus en plus à acquérir une expérience de vie souvent mixée à une expérience professionnelle hors de leur pays d'origine. C'est une population très mobile, avec des besoins spécifiques qui s'accommode mal des rigidités décrites plus bas.

Ces populations sont confrontées à une inadéquation de l'offre de logement et aux modalités de locations (durée des baux) qui correspondent mal à leurs besoins. Il existe une structure de logement pour les séjours courts<sup>14</sup> mais elle est située en dehors de l'hyper centre et si son offre semble bien adaptée à l'accueil des groupes, elle n'est pas suffisante pour celle des individuels.

Les résidences hôtelières tendent à se multiplier mais, là encore, pour les jeunes et les moins fortunés, ces solutions sont trop onéreuses.

Ce qui pose souvent également problème pour les stagiaires ou les personnes de plus en plus nombreuses, souhaitant prolonger leur année d'étude par un CDD, ce sont les difficultés face à la législation. Il est serait trop long de décrire ici l'imbricatio français mais il est clair que la qualité de notre accueil ne peut pas s'affranchir d'une simplification de barrières administratives souvent kafkaïennes. Certes, la France ne fait pas figure d'exception et les grands pays accueillants sont souvent très stricts sur la délivrance des titres de séjour et les conditions réglementaires pour un étranger qui souhaite rester et travailler. Dans un contexte de tension de l'emploi, la tentation du repli se fait très forte surtout dans un pays qui connaît un taux de chômage structurel fort. Cette tension tend à rejeter l'étranger souvent perçu comme celui qui prend le travail des populations déjà intégrées. Pourtant, on le sait, les premiers à ériger un village à Lugdunum furent des Romains, déjà des étrangers...

### 2. *De stagiaire à impatriée, la galère de Marina*

Nous allons ici donner l'exemple d'une jeune femme québécoise qui a fait l'expérience d'affronter l'administration française. Elle s'appelle Marina Staingart et est arrivée à Lyon avec un contrat en entreprise dans le cadre d'un échange franco-québécois. Elle a souhaité rester à la suite de ce stage et s'est retrouvée victime d'une discordance entre les lois françaises et canadiennes. S'en sont suivis plusieurs mois de démarches ubuesques qui vont finalement contraindre Marina à rentrer au Canada pour obtenir un nouveau titre de séjour et ainsi pouvoir rester à Lyon. Le dirigeant qui l'a accueillie pour y développer des logiciels l'a soutenue car il a lui-même vécu au Canada mais, face à tant de difficultés, il va sans doute renoncer à proposer de tels contrats à l'avenir.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Centre International de Séjour de Lyon <http://www.cis-lyon.com/fr>

<sup>15</sup> Voilà le parcours du combattant d'une stagiaire québécoise venue à Lyon sous l'égide de l'OFQJ (Office franco-québécois de la Jeunesse), un organisme bi-gouvernemental qui sert à promouvoir la mobilité des jeunes entre la France et le Québec. Jusqu'à une date récente les québécois n'avaient pas besoin de permis de travail pour effectuer un stage en France, alors que les stagiaires français au Québec devaient en demander un selon la loi fédérale en vigueur au Canada. La France a décidé d'équilibrer les statuts selon les modalités suivantes :

1 Le stagiaire québécois trouve son stage en France

2 Son employeur français fait les démarches en vue de l'obtention du permis de travail auprès de la DDTE (ce qui prend au minimum deux mois)

3 La DDTE approuve et envoie l'autorisation par la poste à l'OFQJ de Paris qui le transmet à son bureau québécois, toujours par la poste

4 L'O.F.Q.J de Montréal envoie la réponse au stagiaire par la poste (les autorités françaises insistent pour que les échanges restent postaux...)

5 Quand le stagiaire a signé, il renvoie son autorisation à l'organisme d'échange au Québec qui lui le transmet à l'OFQJ à Paris qui lui transmet à la DDTE de Paris

À ce stade, le visa part de Paris par la poste et atterrit au consulat de Montréal où le stagiaire peut enfin venir le chercher

Cette nouvelle procédure non encore officielle semble être appliquée à la lettre par la DDTE du Rhône et de ce fait les échanges avec le Québec se trouvent compromis. 6 mois après le début des ses démarches, Marina a reçu par la poste bien entendu un avis lui commandant de quitter le pays avant un mois. Les raisons officielles sont :

### III. LES IMPATRIES

#### 1. Le rôle clé de notre agence de promotion

Cet exemple, comme bien d'autres, a alerté l'ADERLY (qui a fait son maximum pour assister notre jeune québécoise) sur la nécessité de créer des liens plus étroits avec les partenaires de l'accueil, la DDTE et la préfecture afin de simplifier les procédures. La simplification des procédures et l'acceptation des personnes qui souhaitent s'intégrer sur le plan économique constituent bien un enjeu important pour la métropole comme pour notre pays. La menace est de voir ces personnes se détourner vers d'autres destinations qui savent se rendre plus accueillantes. La cellule mobilité de l'ADERLY souhaite jouer un rôle moteur pour relier les acteurs entre eux : un entretien avec Madame Gouffé, responsable de la cellule mobilité se trouve en téléchargement sur <http://www.millenaire3.com>. Cette association édite et co-édite des guides d'accueil très bien faits. Elle souhaite également collaborer avec les institutions sur l'élaboration de contenus en commun, ce qui n'est pas encore le cas malheureusement. Cette organisation s'est également fortement impliquée dans la création d'une véritable école internationale qui ouvrira ses portes à la rentrée <http://www.islyon.org>. Il est vrai que les cadres impatriés d'Aventis ou les fonctionnaires d'Interpol s'impatientaient. Ce manque important est comblé, il était temps.

Sur le modèle irlandais, les pays puis les métropoles européennes se sont dotés d'agences de planification et de développement économique.

Longtemps focalisés sur l'accueil matériel des projets d'investissement, ces organismes cherchent de plus en plus à attirer des « ressources humaines de qualité ». Ils ont pris conscience du rôle essentiel de l'accueil des personnes impatriées dans la réussite des projets et, également, de la mobilité croissante qui caractérise les personnels très qualifiés tels que les chercheurs de haut niveau. L'accueil de ces chercheurs et futurs « décideurs » devient donc une condition des investissements eux-mêmes.

**L'accueil est donc positionné au cœur de l'attractivité d'une métropole et c'est devenu un élément stratégique de développement économique de toute première importance.**

L'ADERLY traite environ 400 dossiers par an et s'occupe d'attirer des entreprises et leurs salariés en provenance de certaines zones en France et de l'étranger, cela, depuis près de 30 ans. Elle a donc une longue expérience de la gestion de la mobilité et un savoir-faire unique dans ce domaine. Elle intervient essentiellement dans le domaine du logement, de la scolarisation des enfants et de l'emploi du conjoint. Elle ne peut cependant prétendre traiter tous les nouveaux arrivants mais elle bien secondée par un réseau d'opérateurs privés de l'accueil (relocation) et une association bien implantée, les AVF (Accueil des Villes de France). Cette dernière propose toutes sortes d'activités aux nouveaux arrivants, nationaux ou non. Le bureau de l'association note qu'il est cependant difficile de motiver des familles françaises à participer à un accueil désintéressé sans contrepartie.

---

Marina est accusée d'avoir volontairement confondu son statut d'étudiante avec celui d'un travailleur.

L'employeur n'aurait pas effectué les démarches pour trouver un travailleur de nationalité française ce qui est faux car l'ANPE n'a pas été capable de trouver un candidat au moins aussi qualifié que Marina.

L'employeur n'aurait pas suivi les indications de la DDTE pour la venue des stagiaires alors que ce dernier avait suivi à la lettre les instructions de l'OFQJ.

Enfin, les installations électriques de l'entreprise qui accueille Marina ne sont pas aux normes donc elle ne peut rester...

Tout cela montre clairement que la DDTE a une interprétation particulière de textes non officiels dans une volonté de refouler des stagiaires étrangers et cela sans raisons valables. Bienvenue à Lyon, c'est pas gagné !

## 2. *Etre plus professionnel...*

La vieille tradition d'entraide et donc d'accueil disparaît de notre société. De nos jours, on parle de « service rendu », de « prestations », de « valeur ajoutée » : cela nous ramène donc à la question de l'accueil humaniste du nouvel arrivant face à l'accueil professionnel. Il y a là une évolution sociologique où l'action bénévole se trouve souvent en décalage par rapport à la nature de la demande. L'accueil le plus efficace semble devoir être le plus professionnel possible, quels que soient les publics visés. Les villes qui rayonneront dans ce domaine seront celles qui auront reconnu la valeur de l'accueil et des moyens qu'il faut mettre en oeuvre: information à valeur ajoutée, logements, accueil professionnel dans des guichets centralisés, suivi post implantations, procédures administratives simplifiées, etc.

## 3. *Pour les seuls impatriés à « forte valeur ajoutée » ?*

Les mesures récemment annoncées par le gouvernement en matière d'accueil des impatriés méritent selon nous d'être citées et appellent quelques commentaires qui nous sont très personnels.

La France est donc le premier pays européen à se doter d'un outil d'analyse pertinent avec un tableau de bord sur l'attractivité assorti d'un Conseil stratégique. Ce programme s'articule autour de trois politiques majeures, notamment pour attirer les compétences et les talents. Par exemple, pour attirer les cadres impatriés il est prévu la mise en place d'un statut fiscal adapté à leur situation :

- Exonération d'impôts sur les primes d'impatriation.
- Déductibilité de la base d'imposition des cotisations versées aux régimes étrangers de sécurité sociale.
- Il est également prévu des procédures simplifiées pour l'introduction des cadres de haut niveau avec la mise en place d'un guichet unique à l'Office des Migrations Internationales pour la délivrance des titres de séjour et des autorisations de travail. Enfin, on note la simplification des procédures et l'ouverture de nouveaux droits pour le travail des impatriés avec, par exemple, l'ouverture automatique du droit au travail pour les conjoints étrangers des impatriés dès lors qu'ils justifient d'un salaire mensuel supérieur à 2000 euros.

On le voit donc... deux poids deux mesures ! On distingue maintenant bien le bon grain de l'ivraie et on institue de facto une discrimination entre les « bons » nouveaux arrivants et les autres...

Si ces mesures vont dans le sens d'un meilleur accueil de certains, elles ne devraient sans doute pas être si discriminatoires pour les autres et notre métropole devrait marquer sa singularité en devenant accueillante pour tous.

Les chercheurs du Maghreb ou de l'Afrique Subsaharienne ne participent-ils pas à leur retour au développement de leur pays ? Ne contribuent-ils pas à apaiser nos relations avec les anciens espaces colonisés et à maintenir l'influence de la France et de sa langue dans le monde ? Ne participent-ils pas à un développement durable des zones peu développées grâce à la coopération décentralisée ?

**limiter un bon accueil aux seuls VIP à « forte valeur ajoutée » provenant de quelques pays cibles ne serait pas digne des valeurs que notre métropole doit promouvoir, ni de ses intérêts.**

Lyon doit certes se mettre en capacité de reconnaître l'importance de l'accueil de ces milliers d'ambassadeurs potentiels, d'adhérents à long terme que sont les nouveaux arrivants, mais tous les nouveaux arrivants, sans segmentations marketing qui rendent nos valeurs obsolètes.

#### IV. LES TOURISTES A LYON : UN POTENTIEL DE RAYONNEMENT EXCEPTIONNEL

On le sait, le classement de Lyon au patrimoine mondial en 1999 a marqué une étape. On sait également que les attentats de septembre 2001 ont eu un impact négatif. Le tourisme mondial a connu en 2003 la plus forte baisse de son histoire. La fréquentation touristique est malmenée également à Lyon. Même si elle résiste mieux que ses concurrentes nationales sur le tourisme d'agrément, le nombre de journées congressistes baisse depuis 2001.

La ville souffre encore d'un déficit d'image et surtout de notoriété à l'étranger, même dans des pays proches. Les visiteurs interrogés venant de pays limitrophes comme la Suisse ou l'Allemagne, confirment cet état de fait : Lyon c'est trop souvent encore les seuls bouchons et le bouchon du tunnel...

A ce jour, près des deux tiers des touristes présents à Lyon sont des touristes d'affaires et la ville a encore du mal à se positionner comme une destination qui puisse attirer des touristes de loisir. L'été, la fréquentation chute comme dans toutes les villes et assortir de l'animation à des événements qui puissent séduire les congressistes n'est pas chose aisée.

##### 1. *L'accueil : un investissement et une valeur ajoutée*

L'accueil des touristes peut parfois se résumer à des détails qui semblent insignifiants comme le nombre de toilettes publiques accessibles aux visiteurs dans la zone classée, ou bien encore la qualité de la signalétique à l'aéroport pour prendre la navette Satobus ou trouver l'A43 pour se diriger vers Lyon. Dans ce domaine, Lyon fait des progrès par rapport à l'époque où l'on trouvait alternativement « Presqu'île » et « Bellecour » pour indiquer strictement la même chose, ce qui ne manquait pas de désorienter les visiteurs.

Le « bon Lyonnais » s'habitue aux touristes, il joue lui-même de plus en plus souvent au visiteur et porte un regard critique sur la situation. A ce propos, il faut tordre le cou définitivement à l'image d'une mentalité lyonnaise renfermée et froide comme décrite par Stendhal il y a près de deux siècles. La lyonnitude évolue lentement vers une population de plus en plus composée, comme à Paris, d'habitants venus d'ailleurs. Ces derniers sont ouverts et sont même les moteurs de Lyon ville ouverte. On est loin de Calixte...

Certes, des archaïsmes persistent comme en témoigne un récent reportage de la télévision locale sur des touristes proprement atterrés de voir autant de commerces fermés en plein cœur de l'été. Ils déplorent comme de nombreux Lyonnais que la pause estivale soit bien là et que Lyon somnole désespérément du 14 juillet jusqu'à mi-août.

Le touriste est devenu extrêmement exigeant sur la qualité de l'accueil et si par exemple le prix ne correspond pas à la prestation, il ne revient pas. Un rapport commandé par le Premier ministre montre que l'accueil des touristes reste faible en France sur le plan qualitatif et que cela constitue une moins value importante en cette période de crise de la fréquentation<sup>16</sup>.

Les difficultés de nombreux offices, sur la dernière saison estivale notamment, montrent qu'il faut se battre tous azimuts pour rester compétitif et attractif<sup>17</sup>. Le bureau des guides de l'Office du Tourisme résiste bien, après la forte baisse de l'année 2003. Un tel dispositif qui emploie des guides bien formés et très compétents présente un intérêt évident en terme de service rendu (même si l'offre de visites pourrait s'élargir et être rendue plus visible). La nouvelle direction ne devra pas oublier cet aspect important de la formation ainsi que la résorption de la précarité de leur statut. En effet, d'autres grandes villes touristiques comme Paris n'ont pas de bureau des guides et externalisent leurs prestations. Si certains s'interrogent sur la légitimité et l'utilité de ce type d'organisation (et donc d'investissement), nous pensons qu'il est utile à un bon accueil des touristes.

La qualité de l'accueil, cela n'est pas seulement un coût mais un investissement à long terme pour la métropole.

---

<sup>16</sup> Bernard Plasait, « Accueil des touristes dans les grands centres de transit », Sénat, octobre 2004.

<http://www.tourisme.gouv.fr>

<sup>17</sup> François Bostnavaron, « Prix élevés, déficit d'accueil : la saison estivale en demi-teinte », Le Monde, 10 août 2004, P9.

## 2. Les langues de l'accueil : la qualité et la diversité deviennent une exigence

Autre item important, la question des langues proposées<sup>18</sup>. Les professionnels de l'Office maîtrisent 7 langues (même en traduction) et bientôt 8 avec l'arrivée du chinois. Cette compétence sur les langues asiatiques fait encore un peu défaut dans d'autres structures d'accueil comme l'annexe située place Bellecour. Quand une touriste chinoise s'y présente et qu'elle ne parle pas anglais ou « lyonnais », la communication reste difficile.

Cet espace d'accueil emploie des personnes dont le rôle, en rapport avec l'image que vont retirer les visiteurs, est tout à fait primordial. Force est de reconnaître que cet accueil est variable en terme de qualité mais c'est un métier beaucoup plus exigeant que le profane ne pourrait le croire. La demande varie également et, on le sait, les touristes allemands sont très pointilleux notamment sur la précision de l'information fournie et la qualité des documents traduits. L'Office en est pleinement conscient, une démarche qualité est en cours et nous ne doutons pas qu'elle portera ses fruits.

L'accueil est un métier de professionnels qualifiés qui doivent être rémunérés en conséquence. Le pavillon place Bellecour, ouvert 7 jours sur 7 jusqu'à 18 heures, accueille près de 400 000 personnes par an et un quart de celles qui y pénètrent sont des Lyonnais. On comprend alors mieux le rôle essentiel, répétons-le, que tiennent les personnes en charge de l'accueil. Elles doivent être considérées et rétribuées beaucoup mieux qu'on ne le fait à l'heure actuelle pour que la qualité du service rendu soit optimale. L'accueil, c'est un investissement (et non un coût) qu'il faut décider de prendre en charge ou non. Pour l'Office et ses partenaires, c'est certainement un sujet de réflexion à creuser si nous voulons que l'accueil des touristes (et pas seulement eux) progresse encore à Lyon.

Nous allons donner un exemple qui montre que nous savons évoluer, mais pas toujours assez vite :

Il existe à Lyon un musée tout à fait exceptionnel sur le plan patrimonial: le musée des tissus, connu dans le monde entier. Il y a encore quelques années les étiquettes présentant les œuvres étaient tapées à la machine et en français uniquement. Aujourd'hui, elles ont été modernisées mais ne sont toujours pas traduites. Le premier étage du musée des tissus dispose d'un seul feuillet en anglais (rien au musée des arts décoratifs). Il y a de nombreux visiteurs d'origine asiatique qui fréquentent ce musée et ne parlent pas bien l'anglais en général. Cela paraîtrait logique qu'un tel musée puisse traduire un tant soit peu l'information sur les trésors qu'il a à montrer. Est-ce un problème de budget ? C'est difficile à imaginer...

N'oublions pas que la place de la France comme premier pays d'accueil des touristes dans le monde est menacée et que les Chinois représentent le plus fort potentiel touristique à court terme (ils sont quatrième au palmarès pour l'accueil du nombre de touristes). Lyon a une relation particulière à la Chine et l'Asie à travers la valeur de la soie et il serait original de traduire en chinois (voire également en japonais) les collections de notre musée des tissus.

L'accueil, c'est une accumulation de détails très simples qui, mis bout à bout, donnent une image à une ville et, au bout du compte, un avantage compétitif sur ses concurrentes.

---

<sup>18</sup> Parfois nous manquons de professionnalisme pour ce qui touche à l'accueil par exemple dans la traduction des documents institutionnels qui sont remis aux nouveaux arrivants. Gudrun Dittemeyer ancienne impatriée prépare un futur guide d'accueil des touristes germanophones donne cet exemple: dans un document de communication vantant les atouts de la ville de Lyon, *Hier hat die Zukunft Geschichte* on peut lire « im Herzen des großen Südosten Europas » c'est à dire que Lyon est située dans le Sud-Est de l'Europe ce qui constitue une faute courante en traduction. Plus loin et plus drôle le mot « chercheurs » est traduit par « Eierköpfe », ce qui veut imbécile en allemand...

Certes, il s'agit d'étourderies mais elles ne sont pas rares dans les documents institutionnels et mal perçues par nos visiteurs qui nous reprochent encore notre manque de rigueur. Souvent les responsables des collectivités négligent de payer des traducteurs et des interprètes alors que cela est essentiel à notre image.

### *3. Le tourisme d'affaires : capacité et qualité de l'accueil comme argument principal*

« Le Grand Lyon accueille le monde » proclament les panneaux sur le chantier de la future salle 3000 dont les carnets de commandes se remplissent déjà. Ce grand projet d'extension de la Cité Internationale ne nous laisse pas peu fiers tant il va donner à Lyon une visibilité nouvelle sur sa capacité à accueillir des congressistes pour des grands événements type Biovison, symbole de l'adéquation entre une valeur lyonnaise et un événement de taille internationale. Seulement, si on s'intéresse à la taille et la qualité du parc hôtelier, surtout celui de très haut de gamme, nous faisons encore pâle figure face à nos concurrentes. Si nous voulons rivaliser avec d'autres villes de congrès et de foires internationales telle Birmingham - qui n'est pas une capitale mais qui capte la majorité des salons outre-manche - il nous faut améliorer la qualité et la taille de notre parc hôtelier et de nos restaurants sous- dimensionnés. Des négociations sont en cours entre la SEM et le groupe Marriott pour la construction d'un grand hôtel qui se rajoutera à celui du groupe Hilton<sup>19</sup>.

Sur le plan qualitatif, on note la mise en place d'une démarche de normalisation en liaison avec l'AFNOR permettant de labelliser 63 hôtels et 57 restaurants et de contrôler la qualité de leurs prestations de façon très stricte. Lyon ville touristique bouge et la récente initiative qui donne à des chauffeurs de taxis la possibilité de proposer des visites également labellisées par l'Office du Tourisme dans d'autres langues que le français, montre bien que nous progressons.

Il existe des expériences lyonnaises devenues nationales comme « bon week-end » qui permet d'obtenir une nuit gratuite en fin de semaine. Demain, l'extension de l'aéroport ainsi que la liaison Lea-Leslys qui reliera la gare de la Part Dieu à Saint Exupéry permettront à Lyon de devenir un centre d'attraction pour le tourisme d'affaires. L'aéroport est actuellement en plein développement même si son avenir dépend beaucoup plus des modalités de la fusion KLM-Air France et du centralisme jacobin qui prévaut encore dans ce pays en matière de gestion de l'aérien que de la volonté de la Chambre de Commerce. Un investissement de 240 millions d'euros a été lancé sur la période 2003-2006. Au programme : extension et restructuration du terminal n°2, réorganisation et agrandissement du terminal n°1, projet de nouvelle gare routière, pistes redessinées... Parallèlement à ces investissements en infrastructures, l'aéroport Saint Exupéry sera complété par un nouvel équipement hôtelier. Ce dernier regroupera un hôtel Sheraton (4 étoiles) de 248 chambres, 8000 m<sup>2</sup> de bureaux, un centre d'affaires de 2000 m<sup>2</sup> et un parking souterrain de 1970 places.

Si la bonne promotion de la ville à l'étranger se développe (des partenariats sont à l'étude avec des villes comme Turin), le secteur touristique présente certainement pour la métropole une opportunité de développement économique très importante.

Des études sont en cours, des tableaux de bord et des indicateurs ne vont pas manquer d'émerger. Nous espérons simplement que tout ce qui touche à la qualité du service rendu et de l'accueil deviendra la priorité de l'Office du Tourisme et de ses partenaires institutionnels. Nous l'avons dit, le touriste exige maintenant le meilleur service pour le meilleur prix et donc une qualité optimale de l'accueil constituera un argument marketing de premier plan pour faire de Lyon une métropole touristique à l'échelle mondiale.

---

<sup>19</sup> Le dernier exemple en date est celui du Congrès National des Experts Comptables qui a eu bien du mal à loger tous les participants.

## Conclusion

---

Arrivé au terme de ce panorama de l'accueil nous pouvons résumer notre point de vue de la façon suivante : la métropole lyonnaise est accueillante de par ses valeurs intrinsèques mais pas encore suffisamment par ses infrastructures.

Une double prise de conscience reste à effectuer: l'accueil est une fonction noble, qu'il nous faut valoriser et mettre en oeuvre dans les faits.

Nous l'avons dit, l'accueil, ce sont d'abord des infrastructures, c'est-à-dire en tout premier lieu des logements pour tous les types de populations.

Des hôtels pour le tourisme d'affaires, des logements sans cautions faramineuses pour les étudiants étrangers, des résidences adaptées pour les chercheurs et stagiaires (séjours de courte durée) et enfin une offre qui reste attractive pour les impatriés. Dans ce domaine il est peu probable qu'une amélioration de la situation soit possible sur le court terme, il faut donc développer des micro initiatives concrètes comme un système de cautionnement solidaire porté par les collectivités permettant aux étudiants étrangers les moins nantis de pouvoir se loger décentement.

De plus, l'information la plus complète possible sur la réalité de la vie à Lyon, sur ses difficultés mais également sur ses atouts, doit se renforcer et devenir accessible par un meilleur référencement sur le web. Les nouveaux arrivants ne nous demandent pas de devenir du jour au lendemain la ville la plus accueillante mais ils souhaitent pouvoir nous décrypter plus rapidement pour pouvoir s'intégrer. Ils veulent donc que nous les aidions en les informant.

En effet, le choc culturel est souvent fortement atténué si le nouvel arrivant a reçu d'une façon ou d'une autre, de l'information sur ce qui l'attend. Les pays latins conçoivent mal la valeur de l'information et il nous faut, comme nos voisins, faire de nombreux progrès dans ce domaine sous peine de nous voir distancés par ceux qui sauront mieux « se vendre ».

La ville a tous les atouts pour rayonner et continuer d'attirer nos futurs ambassadeurs. Cependant, il manque encore, venant du haut, une réelle volonté de motiver, voire d'imposer aux acteurs d'enfin se parler, échanger l'information, participer à des initiatives communes; bref de mettre toutes nos ressources en commun pour améliorer l'accueil des nouveaux arrivants. Cette vision et cette force qui nous tirera en avant peine à se faire jour.

L'objectif n'est plus de discourir mais d'agir pour le logement, l'information à valeur ajoutée, des outils d'analyse et des structures de travail collaboratifs. Dans ces différents domaines, c'est ce que nous avons tenté de montrer, des initiatives simples, peu coûteuses et relevant souvent du simple bon sens devraient permettre à la métropole de faire un véritable bond en avant.

Agir ensemble c'est essentiel et c'est là que la marge de progression nous semble la plus importante à court terme.

La valeur de l'accueil portée haut pourra aussi devenir une marque de fabrique de la métropole lyonnaise qui a toujours été un creuset, un « bol mélangeur » créateur de lyonnitude, identité polymorphe qui s'est toujours nourrie des autres. Si nous y parvenons, les bénéfices pour nos visiteurs et la métropole seront immenses.